

Comprendre les tactiques pour surmonter les raccourcis mentaux et les fausses perceptions

L'excès de confiance

Les gens surestiment souvent leur capacité à prédire l'évolution du marché. Le client peut croire qu'il saura exactement quand sera venu le moment de se retirer du marché boursier pour éviter une importante correction.

1. Accessibilité de l'information¹

Truc : Faites en sorte que l'épargnant puisse difficilement trouver de bonnes raisons de vendre.

Exemple : Demandez à l'épargnant s'il peut nommer les 10 meilleurs artistes de tous les temps ou les 10 meilleurs films ou chansons, ou encore – s'il est amateur de sports – les 10 meilleurs athlètes. L'épargnant répond généralement qu'il en est capable. Le conseiller fait ensuite remarquer que l'épargnant a réussi sans difficulté à dresser cette liste. Il demande alors à l'épargnant de « nommer les 10 plus grands spécialistes de la synchronisation des marchés de tous les temps ». L'épargnant ne peut généralement rien répondre. Le conseiller lui demande ensuite s'il peut « nommer les 5 plus grands ». Là encore, l'épargnant garde le silence. Finalement, le conseiller lui demande de « nommer l'un des grands spécialistes de la synchronisation des marchés ». L'épargnant ne peut toujours pas répondre et saisit alors ce que le conseiller a voulu lui faire comprendre².

¹ Tybout, Sternthal, Malaviya *et al.* (2005)

² Barker, Filbeck et Ricciardi (2017)

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Quand il est relativement facile d'acquérir des connaissances sur un sujet donné, cette facilité d'accès donne du poids aux jugements. Plus il est difficile de trouver de bonnes raisons de faire une chose donnée, moins l'argument initial est convaincant. Comme l'épargnant ne pourra probablement fournir aucune réponse, il remettra probablement en doute le bien-fondé de son intention d'opter pour la synchronisation du marché.

2. Recadrer les résultats positifs

Truc : Comme l'épargnant va probablement écarter les arguments du conseiller, recadrez un résultat négatif potentiel en plaçant l'épargnant aux commandes de la situation.

Exemple 1 : Le conseiller dit à l'épargnant : « Ce placement me semble très intéressant, mais je ne le connais pas très bien. Dites-m'en plus à ce sujet. » L'épargnant a ainsi la possibilité de partager son enthousiasme à l'égard d'un nouveau placement. Le conseiller poursuit en disant : « Comme je l'ai mentionné, je ne connais pas très bien ce genre de placement, alors je m'interroge sur ce qui pourrait mal tourner. » L'épargnant n'a donc pas le choix de penser au risque du placement².

Exemple 2 : Le conseiller dit à l'épargnant : « Votre idée semble très intéressante et potentiellement lucrative; j'ai donc mis à jour votre plan financier pour voir ce que ce placement pourrait vous rapporter. J'ai constaté que s'il s'avère profitable, vous pourrez prendre votre retraite dans quelques années. Cependant, dans le cas contraire, j'estime que vous devrez repousser de deux années votre départ à la retraite par rapport à la date prévue actuellement². »

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Les gens ont tendance à prendre de mauvaises décisions quand ils sont « émotifs ». Souvent, ils communiqueront avec des conseillers en se montrant empressés d'acheter un placement qui leur a été recommandé par un voisin, un membre de la famille ou un ami, ou dont ils ont entendu parler dans les médias. Le fait de recadrer l'intérêt de l'épargnant et de le détourner du résultat positif attendu pour l'orienter vers un résultat négatif potentiel aide l'épargnant à prendre des décisions rationnelles.

3. Engagement préalable³

Truc : Encouragez l'épargnant à se fixer des objectifs et à établir un plan avant que ne survienne un krach boursier ou avant de prendre connaissance du rendement de son portefeuille.

Exemple : L'épargnant écrit : « Si jamais un krach boursier se produit, je vais vendre [nombre X d'actions de S&P]. »

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Les gens éprouvent un inconfort mental quand ils entretiennent deux croyances contradictoires. Ce phénomène, connu en psychologie sous le nom de dissonance cognitive, survient lorsque la conviction actuelle d'une personne (p. ex., vendre maintenant) contredit une indication antérieure (p. ex., un engagement écrit à ne pas vendre). Quand vous rappelez à l'épargnant le plan énoncé ou écrit auquel il s'était engagé précédemment, celui-ci est beaucoup plus susceptible de s'en tenir à son plan afin d'éviter cette dissonance cognitive.

² Barker, Filbeck et Ricciardi (2017)

³ Benartzi et Thaler (2007)

⁴ Thaler (1990)

⁵ Ariely (2018), Internal IP

⁶ Tversky et Kahneman (1980)

Aversion excessive pour les pertes

Les gens ont tendance à éprouver pour les pertes subies sur le marché un sentiment deux fois plus fort que celui qu'ils ressentent pour des gains équivalents réalisés sur le marché.

1. Recourir à la comptabilité mentale⁴

Truc : Avant qu'une crise n'éclate, mettez en place un compte de placement mental associé à la vente de placements en période de volatilité.

Exemple : Divisez le portefeuille de l'épargnant en deux comptes mentaux intitulés selon leur fonction. Un compte d'urgence pour l'épargne à court terme est associé à la vente, comme il couvre les dépenses pendant un an ou deux ans, tandis qu'un compte de croissance est associé à l'épargne à long terme.

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Les gens classent leur argent dans différents comptes selon l'usage prévu. Par conséquent, si un seul compte est associé mentalement à la vente, il sera le seul à être pris en considération advenant un repli du marché.

2. Mettre les objectifs à long terme en perspective⁵

Truc : Encouragez l'épargnant à consulter son compte moins souvent en utilisant des règles pratiques ou en faisant en sorte qu'il ait plus de difficulté à le consulter souvent.

Exemple 1 : Dites à l'épargnant qu'il devrait consulter son compte à la même fréquence qu'il va chez le dentiste.

Exemple 2 : L'épargnant peut consulter son compte trois fois par jour au maximum avant que son compte ne soit verrouillé ou il doit répondre à des questions de nature financière chaque fois qu'il se connecte à son compte pour vérifier l'état de son portefeuille.

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Le fait d'encourager l'épargnant à vérifier le rendement de son portefeuille moins souvent ou dans son ensemble réduit la granularité de l'information qu'il prend en compte lorsqu'il évalue ses placements. Cela l'encourage donc à analyser les tendances au fil du temps, ce qui réduit son anxiété et limite les mauvaises décisions qu'il pourrait prendre s'il vérifiait son rendement chaque jour.

3. Mettre les pertes en perspective⁶

Truc : Présentez les gains sacrifiés comme un revenu perdu.

Exemple : En vendant maintenant, vous perdrez [x] dollars.

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Les gens n'aiment pas perdre quoi que ce soit. En fait, ils prennent souvent des mesures concrètes pour éviter une perte. En présentant les gains sacrifiés comme s'ils constituaient une perte, il est moins probable que le client décide de vendre.

Fausse perception de la représentativité

Les gens ont tendance à croire que le rendement récent est représentatif du rendement futur.

1. Situation personnelle future

Truc : Amenez l'épargnant à percevoir sa situation future plus près de sa situation actuelle.

Exemple : Posez à l'épargnant des questions qui l'amèneront à se pencher sur sa situation future, par exemple :

- Que ferez-vous dans dix ans avec cet argent?
- Que ressentiriez-vous si vous vendiez vos placements trop tôt et manquez ainsi l'occasion de profiter de la reprise des marchés?
- Seriez-vous surpris d'apprendre que les personnes qui ont conservé leurs placements pendant la crise de 2008 ont enregistré un gain de 26,5 % l'année suivante?

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Quand ils prennent des décisions financières, les gens omettent de tenir compte de leur situation future. Le fait de percevoir notre situation future plus près de notre situation actuelle nous motive à penser à l'avenir et à prendre des décisions en conséquence. Ainsi, les épargnants sont plus susceptibles de tenir compte de leurs besoins futurs et de prendre dans le présent des décisions de placement qui contribueront à la satisfaction de ces besoins.

2. Provoquer explicitement des émotions

Truc : Demandez à l'épargnant de reconnaître ses émotions négatives.

Exemple 1 : Le conseiller devrait dresser le profil de ses épargnants et repérer parmi eux ceux qui sont les plus susceptibles d'avoir une aversion pour les pertes. Il devrait ensuite envoyer à ces épargnants un courriel rassurant après chaque fluctuation importante du marché.

Exemple 2 : Le conseiller devrait demander à l'épargnant : « Que craignez-vous le plus dans l'économie actuellement? » L'épargnant commencera probablement à énumérer les éléments qu'il craint. Le conseiller lui demandera ensuite : « Quelles émotions ces éléments suscitent-ils chez vous? »

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? En reconnaissant une émotion négative ou en en prenant conscience, les gens sont plus en mesure de la maîtriser, ce qui les amène à revoir à la baisse les probabilités que des événements négatifs se produisent.

3. Perspective équilibrée

Truc : Demandez au client de nommer toutes les raisons pour lesquelles il devrait conserver ses placements et toutes celles pour lesquelles il devrait les vendre.

Exemple : Le conseiller devrait demander à l'épargnant : « Pouvez-vous me donner cinq raisons pour lesquelles vous vendriez vos placements? Pouvez-vous maintenant me nommer cinq raisons pour lesquelles vous devriez les conserver? »

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Quand les gens font un effort pour examiner des idées contraires, il s'ensuit qu'ils gardent ces idées en mémoire plus facilement et ils sont plus enclins à considérer que ces idées contraires pourraient s'avérer exactes. Par ailleurs, le biais d'autocomplaisance amène l'épargnant à considérer que les arguments contraires pourraient s'avérer justes étant donné que ce sont ceux-là qui ont servi à soutenir le point de vue contraire.

Fausse illusion de contrôle

1. Faciliter les choix proactifs

Truc : Donnez à l'épargnant l'impression qu'il a un choix pour qu'il ait davantage le sentiment d'avoir pris les choses en main.

Exemple : Le conseiller devrait poser à l'épargnant une question qui l'amène inconsciemment à privilégier une option plutôt qu'une autre. Si l'épargnant exprime le désir de vendre ses placements, le conseiller devrait lui demander : « De quelle manière aimeriez-vous profiter du marché? La première option est de conserver vos placements. La deuxième est de les accroître. » Il se peut que l'épargnant demande pourquoi il n'a que deux options. Le conseiller pourra lui répondre : « Il existe une troisième option, mais si vous changez vos placements maintenant, vous pourriez rater l'occasion de profiter des rendements futurs. »

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Les questions formulées comme s'il s'agissait d'une stratégie d'optimisation des choix procurent à l'épargnant un sentiment de contrôle à l'égard de ses décisions tout en l'encourageant à choisir une option plutôt qu'une autre. L'épargnant a ainsi le sentiment de contrôler ses placements.

2. Favoriser la cohérence interne

Truc : Relevez les incohérences dans les convictions actuelles de l'épargnant et ses actions antérieures.

Exemple : Le conseiller devrait déclencher une dissonance cognitive chez l'épargnant en disant : « Vous êtes un épargnant tellement intelligent et avez pris tellement de bonnes décisions jusqu'à aujourd'hui. Vous avez déployé tous ces efforts pour planifier et constituer ce portefeuille, pourquoi vous remettez-vous en doute maintenant? »

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Les gens aiment préserver l'idée qu'ils se font d'eux-mêmes. En soulignant tous les efforts que l'épargnant a déployés pour constituer son portefeuille et le fait que cette décision de placement n'est pas judicieuse, vous l'amènerez sans doute à reconsidérer sa position.

3. Contrôler l'environnement

Truc : Demandez à l'épargnant de choisir un jour par mois ou par trimestre pour consulter son compte.

Exemple : Et si on examinait votre portefeuille tous les [x date]?

Pourquoi cette tactique fonctionne-t-elle? Le fait d'amener l'épargnant à s'engager d'avance à faire un geste donné est un moyen d'éviter les réactions impulsives, comme la décision de vendre des actions, que pourrait provoquer la volatilité des marchés. En convenant d'examiner son portefeuille seulement à une date donnée, l'épargnant aura probablement tendance à consulter son compte moins souvent.

